



BIJZONDERE REISVOORWAARDEN CARACTERE voor pakketreizen en reisdienstovereenkomsten.

Toepassingsgebied

Deze bijzondere voorwaarden zijn een aanvulling op de Algemene Voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw en vormen een onderdeel van de op uw contract toepasselijke reisvoorwaarden). Naargelang de aard van de dienst(en) die werd(en) geboekt, zijn de partijen gebonden door hetzij een pakketreisovereenkomst, hetzij een reisdienstovereenkomst.

Deze voorwaarden zijn enkel geldig voor individuele reserveringen, niet voor groepsreizen, tenzij anders vermeld.

1. Aanbod – promotie:

De informatie in de brochure en op de website werd te goeder trouw opgesteld volgens de op het ogenblik van de redactie beschikbare informatie en voorwaarden. Caractère behoudt zich het recht voor om deze gegevens aan te passen. Uiteraard zullen we u, indien mogelijk, nog informeren vóór u reserveert over eventuele wijzigingen.

Het reisprogramma, de promoties en aanbiedingen gelden tot uitputting van de capaciteiten. Na uitputting van de contingenten zijn prijzen "op aanvraag".

Onze prijzen kunnen schommelen naargelang de bezetting van het hotel en zijn enkel geldig voor een beperkt aantal kamers. Voordelen en kortingen zijn NIET geldig op variabele prijzen, tenzij anders vermeld op de offerte. Prijzen die telefonisch worden meegedeeld door onze reserveringscentrale zijn steeds onder voorbehoud. Enkel de prijs bevestigd aan de reiziger via een duurzame gegevensdrager zoals een mail, een papieren document of een pdf is van toepassing.

Caractère behoudt zich het recht voor om materiële vergissingen te verbeteren die voorkomen in de precontractuele informatie en/of het contract.

De klant aanvaardt dat Caractère wijzigingen kan doorvoeren aan de (pakketreis)overeenkomst.

2. De prijs:

2.1. Verblijf en andere diensten in het buitenland
De gepubliceerde prijzen gelden per persoon in euro, tenzij anders vermeld.

Toeslagen gelden per persoon en per overeenkomstige periode, tenzij anders vermeld. De opgegeven prijzen in de offerte worden in functie van vraag en aanbod bepaald en is dus onderhevig aan prijsschommelingen. De prijs die doorgegeven wordt bij de berekening door uw reisorganisator of doorverkoper is bijgevolg de prijs die geldig is indien er op dat ogenblik ook effectief gereserveerd wordt. De prijzen zijn berekend op basis van taksen en heffingen, in vergelijking met de toestand op datum van de te koop aanbidding. De in het contract overeengekomen prijs is vast, met inbegrip van alle vermelde diensten, belastingen en taksen (met uitzondering van deze die enkel door de reiziger ter plaatse betaald kunnen worden (bv. toeristenbelasting), onder voorbehoud van kennelijke materiële vergissing en de mogelijkheden tot prijsaanpassingen. In geval van een kennelijke materiële vergissing kan de prijs na de boeking en/of de bevestiging worden gecorrigeerd.

2.2. Heffingen en taksen

Verhogingen of verlagingen van de heffingen en/of taksen na deze datum worden netto bij de reissom gevoegd respectievelijk netto ervan afgetrokken.

2.3. Vluchten

De prijs voor het vervoer per vliegtuig is berekend volgens het tarief van de dag van de reservering met inbegrip van de op dat ogenblik gekende brandstoftoeslagen. Na uitgifte van het ticket blijft de prijs ongewijzigd.

2.4. Niet inbegrepen

In de prijs zijn niet inbegrepen: de niet-inbegrepen dranken, eventuele facultatieve maaltijden, minibar in de kamer van het hotel, wegenvignetten, boottochten, spektakels, inkomgelden en facultatieve uitstappen, eventuele verblijfsbelastingen of lokale toeristenbelasting, reis- en annuleringsverzekering, fooien, reispas, visum, inentingen of andere formaliteiten, tenzij anders vermeld. Kosten voor speciaal hulpbetoon of voortvloeiend uit overmacht of onvoorzienbare of niet te verhelpen gebeurtenissen: verfragingen in het transport t.g.v. slechte weersomstandigheden of trafiekproblemen, defecten, stakingen, oorlogen, wijzigingen van dienstregeling van vlucht- en reisroutes of transportmiddel.

2.5. Supplementen

- **Hotel(s):**

In een aantal gevallen dient het derde (en vierde) bed ter plaatse betaald te worden. Dit staat steeds duidelijk vermeld op de schriftelijke bevestiging van uw reservatie.

- **Huurwagen:**

Controleer steeds goed uw huurcontract ter plaatse op eventuele supplementen voordat u ondertekent. Courante supplementen zijn de verzekeringen, tweede chauffeur, speciale uitrustingen, pick-up- en drop-offkosten. Algemeen zijn de supplementen zeer hoog wanneer de huurwagen afgezet wordt in een ander land dan waar de pick-up gebeurd is.

3. Voordelen en kortingen:

In bepaalde gevallen kan het kind dat de kamer deelt met slechts 1 volbetalende ook van een korting genieten. Deze korting kan echter nooit toegepast worden op een koppel met 2 kinderen of bij meerdere kamers. Kortingen voor senioren gelden altijd voor 2 personen in een dubbele kamer, ook al heeft de 2de persoon de vooropgestelde leeftijd nog niet bereikt (tenzij anders vermeld). Kortingen dienen bij inschrijving te worden aangevraagd, zoniet kunnen ze niet meer in aanmerking genomen worden.

4. Waarborg ter plaatse:

De hotelier/verhuurder/dienstverstrekker kan u bij aankomst ofwel een kopie van uw creditcard ofwel een waarborgsom (cash of creditcard) vragen.

5. Dossierkosten:

Voor elk dossier rekenen we een service fee aan..

6. Betaling van de reissom:

Het voorschot bedoeld in art. 6 van de Algemene Voorwaarden Geschillencommissie reizen voor pakketreizen bedraagt 30% van de totale reissom (te verhogen met eventuele verzekeringspremies) en 50% van de totale reissom (te verhogen met eventuele verzekeringspremies), in geval u recht heeft op een vroegboekorting, met een minimum van € 250 per persoon, beperkt tot de reissom. In geval van een late boeking (binnen 6 weken voor afreis) is de volledige reissom onmiddellijk verschuldigd. De betaling van het voorschot gebeurt bij ondertekening van de bestelbon.

Bovenstaande voorschotten zijn eveneens van toepassing voor reisdienstovereenkomsten.



Voorschotten en facturen zijn betaalbaar op de zetel van Caractère, netto en zonder korting.

Om van bepaalde prijzen, kortingen of promoties te genieten, geldt voor bepaalde hotels/verhuringen 100% (non-refundable) vooruitbetaling; dit staat steeds vermeld bij het betreffende hotel op de schriftelijke bevestiging.

Voor vliegtuig-, boot- en treintickets dient 100% van de vlucht- en bootprijzen bij de reservering te worden betaald. Het saldo van de reissom moet uiterlijk 6 weken voor vertrek betaald zijn.

Voor bepaalde activiteiten (bv. muziekconcert) is 100% betaling vereist bij de boeking en is dit achteraf niet terugbetaalbaar.

Voorschotten en facturen, die niet op hun vervaldag betaald zijn, zullen van rechtswege en zonder ingebrekestelling verhoogd worden met de wettelijke intresten vanaf de datum van de vervaldag.

7. Wijzigingen door de reiziger van de pakketreisovereenkomst of de reisdienstovereenkomst:

a. Door Caractère

Caractère houdt zich het recht voor om onbeduidende veranderingen aan de pakketreisovereenkomst aan te brengen (indien een pakket werd geboekt). Caractère zal de klant hiervan op de hoogte brengen, dit via een duurzame gegevensdrager (bijv. e-mail).

b. Door de klant

Wijzigingen aan een geboekte reis worden aanvaard tegen betaling van kosten, naast de eventuele prijsaanpassing. Eerder toegestane kortingen en nieuwe kortingen zijn niet altijd van toepassing bij een wijziging. De kosten hangen af van het tijdstip van wijziging, van het type bestemming en de aard van de wijziging. Indien de vergoedingen voor de onderscheiden diensten afzonderlijk vermeld staan, moeten de bedragen opgeteld worden.

7.1. Wijziging vóór afreis:

a) *Hotel/App.*: wijziging van naam van de klant, aard van het verblijf, taal der documenten, kamertype, verblijfsformule, enz.:

- Indien 1 hotel gereserveerd werd:
 - tot 8 weken vóór afreis: 35€ per dossier;
 - vanaf 8 weken tot 21 dagen vóór afreis: 75€ per dossier;
 - vanaf 21 dagen vóór afreis: 150€ per dossier.
- Indien meerdere hotels gereserveerd werden: 6€ extra per hotel

De kosten gepaard gaande met verlengingen of wijzigingen ter plaatse dienen onmiddellijk betaald te worden aan de hotelier.

b) *Lijnvluchten*: wijzigingen niet mogelijk.

c) *Boten (uitgezonderd cruises)*: wijzigingen niet mogelijk.

d) *Ponant* – boetiekruises : wijzigingsvoorwaarden: zie website www.caractere.be of vraag ernaar bij uw reisagent.

e) *Ernstige wijzigingen* (o.a. wijziging van datum, hotel, verhuring, bestemming, enz.) worden aanzien als annulering van de reis. Indien de kosten voor Caractère ten gevolge van wijzigingen hoger zijn, zullen deze volledig aan de klant aangerekend worden.

f) *Op bepaalde voordelen* (zoals early-booking en kortingen met specifieke voorwaarden [100% vooruitbetaalbaar, niet wijzigbaar en niet annuleerbaar]), promotietarieven,... zijn wijzigingen niet mogelijk.

7.2. Overdraagbaarheid van de pakketreisovereenkomst:

Overeenkomstig artikel 7 van de Algemene Reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen voor de pakketreisovereenkomsten kan de pakketreisovereenkomst overdragen worden aan een persoon die voldoet aan alle voorwaarden die voor die overeenkomst gelden op voorwaarde dat hij:

- Caractère en desgevallend de doorverkoper zo snel mogelijk en uiterlijk 7 dagen voor het begin van de pakketreis schriftelijk op de hoogte stelt;
- en de eventuele bijkomende kosten draagt die voortvloeien uit de overdracht.

Voor het bepalen van bovenstaande kosten wordt de datum in aanmerking genomen dat Caractère de schriftelijke melding van de overdracht heeft ontvangen. Voor bepaalde onderdelen van de pakketreisovereenkomst (bijvoorbeeld vluchten, non-refundable tarieven (niet wijzigbaar en niet annuleerbaar, enz.) geldt dat de volledige annulatie (100%) en de kost van de nieuwe reservatie in rekening dient gebracht te worden.

7.3. Wijziging tijdens de reis:

Wijzigingen ter plaatse (o.a. wijziging van retourdatum, hotel, bestemming, enz.) zijn in principe niet mogelijk. De reiziger die zijn reis toch wijzigt of vroegtijdig onderbreekt, heeft geen recht tot terugbetaling van de niet genoten diensten. Alle extra kosten (o.a. hotel(s), vluchten, transfers, enz. zijn ten laste van de reiziger.

8. Annulering door de reiziger van de pakketreis of de reisdienstovereenkomst:

De annulering van een reis moet schriftelijk (of per mail: info@caractere.be, mits ontvangstbewijs door Caractère) meegedeeld worden. Annuleren kan van maandag t/m vrijdag van 9u-17u30. Annuleringen op zaterdag, zon- en feestdagen gaan pas in op de eerstvolgende werkdag. De premie van de annuleringsverzekering wordt niet terugbetaald.

Het annuleren van een pakketreis of reisdienstovereenkomst door de reiziger brengt volgende kosten met zich mee:

a) *Logies*: De kosten die de leveranciers van Caractère aanrekenen voor de annulatie vermeerderd met administratiekosten van 10 % van de totale reissom. Wanneer de kosten aangerekend door de leveranciers in totaal 100 % van de totale reissom bedragen, rekent Caractère geen administratiekosten. (bij non-refundable boekingen of andere acties).

b) *Lijnvluchten*: 100% annuleringskosten (bij de annulatiekosten te voegen van resp. hotel/app.). Tickets worden uitgeschreven bij boeking en zijn niet terugbetaalbaar.

c) *Boten (uitgezonderd cruises)*: 100% annuleringskosten.

d) *Boetiekruises* – de kosten die de leverancier aanrekenen vermeerderd met administratiekosten van 10 % van de totale reissom.

e) *Extra's*: Annulering van activiteiten of andere extra's (vb. degustaties, uitstappen, concerten, festival, enz.) bedragen steeds 100%.

Indien u een annuleringsverzekering afgesloten heeft, betaalt de verzekering volgens haar polis de annuleringskosten terug uitgez. de dossierkosten en de premie van de annuleringsverzekering die verschuldigd blijven.

De annulering moet per brief of per mail: info@caractere.be, mits ontvangstbewijs door Caractère, medegedeeld worden dat de schadegevallen rechtstreeks zal afhandelen met de verzekeringsmaatschappij.



Vroegtijdige vakantieonderbreking:

Vroegtijdige vakantieonderbreking kan nooit tot terugbetaling leiden, tenzij u hiertoe een specifieke verzekering heeft afgesloten.

9. Bagage:

- **Lijnvluchten:** Bij verlies of beschadiging van bagage moet de klant bij de afdeling 'Verloren bagage' van de luchthaven een 'Property Irregularity Report' (bij verlies) laten invullen. Hetzelfde geldt voor beschadigde bagage (Damage Report).
- **Algemeen:** in geen enkel geval kan Caractère aansprakelijk gesteld worden voor verlies, diefstal of verkeerde behandeling van de bagage. Caractère raadt u dan ook een speciale bagageverzekering aan voor schade, verlies en/of diefstal.

10. Vluchten:

Uurregeling: De vluchten worden ter inlichting meegedeeld. De reiziger dient er steeds rekening mee te houden dat zowel vóór als tijdens de reis, de uren (heen en terug) gewijzigd kunnen worden.

Eventuele vluchtwijzigingen geven geen recht op enige korting, noch terugbetaling.

De reiziger moet zich minstens 2 uur vóór het vertrek voor inscheping melden. Mocht de reiziger deze verplichting niet naleven, dan kan hij in geen geval een aanvraag tot schadevergoeding indienen. De reiziger wordt aansprakelijk gesteld voor alle eventuele schade en kosten die voortvloeien uit het niet naleven van deze regel.

- **Zitplaatsen voor kinderen:** kleine kinderen (t/m 1 jaar) reizen gewoonlijk tegen een kleine vergoeding + luchthaventaksen mee. Bij vliegreizen hebben baby's tot en met 1 jaar geen recht op een eigen zitplaats en geen recht op gratis bagage. Zij reizen dan mee op de schoot van de ouders. Kinderen vanaf 2 jaar moeten over een eigen zitplaats beschikken (een volwassene mag slechts 1 baby op de schoot nemen). Zorg ervoor dat u niet voor verrassingen komt te staan en verifieer bij de boeking of de leeftijd van het kind correct werd opgegeven. Alle extra kosten die voortvloeien uit het niet correct opgeven van de leeftijd van de kinderen, zijn ten laste van de reiziger.

- **Medicijnen en andere persoonlijke bezittingen** moeten in de handbagage bewaard worden. Caractère kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen verbonden aan niet-aflevering of vertraging van ingecheckte medicijnen of nodige bezittingen.

- **Verordening EU2111/2005:** deze verplicht reisorganisatoren om hun klanten te informeren over de luchtvaartmaatschappij die de vlucht zal uitvoeren. De exacte identiteit van de luchtvaartmaatschappij zal vermeld staan op de reisdocumenten. De lijst van luchtvaartmaatschappijen met een exploitatieverbod in de EU kan u raadplegen op https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety-air-ban_nl

11. Autovakanties:

Wie met de auto op vakantie vertrekt, moet zich voorzien van een fluohesje voor gebruik i.g.v. autodefect of ongeval. Wij raden u ook het gebruik van een Europees rijbewijs aan. Specifieke informatie per land en/of regio kan u terugvinden onder de rubriek 'vervoer' op volgende website:

https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen

12. Reisdocumenten:

De reisdocumenten (= vliegtuigticket (indien van toepassing) en vouchers voor gereserveerde diensten) zijn ter beschikking uiterlijk 10 dagen voor vertrek

13. Vereiste documenten:

De in opgenomen informatie in de brochure en op de website van Caractère is deze die geldt voor de Belgische staatsburgers. Reizigers met een andere nationaliteit dienen zich kenbaar te maken bij de boeking van hun reis. Reizigers van niet-Belgische nationaliteit moeten zich, conform artikel 3, 1°, a van De Algemene voorwaarden bij de betrokken ambassades of consulaten informeren welke administratieve formaliteiten ze moeten vervullen. Voor hen kunnen immers andere formaliteiten gelden.

Identiteitskaart, reispas:

Elke reiziger dient steeds in het bezit te zijn van een geldige (min. 10 jaar) identiteitskaart of reispas, geldig tot min. 6 maanden na datum van terugkeer. Controleer steeds de toepasselijke regels voor uw bestemming op www.diplomatie.belgium.be. Dit geldt ook voor kinderen onder de 12 jaar: zij moeten over een geldige Kids-identiteitskaart met foto beschikken. Deze zijn maximaal 3 jaar geldig en zijn te bekomen op het gemeente- of stadhuis.

Baby's en minderjarige kinderen die niet vergezeld van hun ouders reizen, dienen een attest, waarvan de handtekeningen gewettigd worden op het gemeentebestuur, voor te leggen. Dit attest dient de volgende gegevens te vermelden: heen- en terugreisdatum, land van bestemming, verblijfadres in het buitenland evenals het domiciliërsadres.

Belangrijk: senioren (+75 j.) die een nieuwe Belgische identiteitskaart hebben zonder vervaldatum, moeten in het bezit zijn van een reispas (geldig tot minstens 6 maanden na terugreisdatum) of een identiteitskaart aanvragen met een geldige vervaldatum, zo niet kunnen zij geweigerd worden aan de check-in. Tussen de aanvraag en de uitreiking van deze documenten kan enige tijd verlopen. Wacht dus niet te lang met het aanvragen van deze reisdocumenten.

Tip: maak kopies van uw identiteitskaart, reispaspoort, rijbewijs en tickets en bewaar deze apart van de originelen.

14. Vakantie en uw gezondheid:

Bent u zwanger, dan dient u er rekening mee te houden dat bepaalde luchtvaartmaatschappijen een certificaat zullen vragen van de geneesheer waarop staat hoeveel weken u reeds zwanger bent. Tot in de 35e week mag men in principe het vliegtuig nemen.

15. Aansprakelijkheid:

15.1. Aansprakelijkheid van de reisorganisator bij de pakketreisovereenkomsten

Wanneer u minstens 2 toeristische diensten samen boekt (hotel, vervoer en/of extra's), dan treedt Caractère op als reisorganisator. De aansprakelijkheid van de reisorganisator is niet betrokken i.g.v. overmacht of van een gebeurtenis die hij zelfs met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kan voorzien of verhelpen of situaties zoals opgesomd in artikel 50 van de Wet van 21 november 2017. Bovendien is de reisorganisator wettelijk verplicht in de mate van het mogelijke bijstand te verlenen aan de in moeilijkheden verkerende reizigers tijdens de uitvoering van het reiscontract. Wanneer de aansprakelijkheid van de organisator niet betrokken is, kan hij de door hem gemaakte kosten voor extra vervoer en/of verblijf ten



laste leggen van de reizigers.

15.2. Aansprakelijkheid bij de reisdienstovereenkomst:

Wanneer u slechts 1 toeristische dienst heeft geboekt (enkel hotel of een opeenvolging van verschillende hotels) is Caractère niet aansprakelijk voor de goede uitvoering van de totale reisdienst. Iedere dienstverlener van de reisdienst is persoonlijk aansprakelijk voor zijn eigen reisdienst. Excursies die ter plaatse geboekt worden vallen niet onder de verantwoordelijkheid van Caractère.

• Hoteldiensten:

Het kan gebeuren dat hotels bepaalde diensten niet kunnen verzekeren, wegens een tekort aan klanten, bv. ontspanningsprogramma's, buffetformule, galadiner. In geval van buffet wordt een alternatief menu voorgesteld. Caractère kan niet verantwoordelijk gesteld worden indien, om redenen van laagseizoen, onderbezetting, technisch onderhoud of weersomstandigheden, een gedeelte van de installaties, uitrusting, activiteiten, animatie,... niet volledig in overeenstemming is zoals deze in ons bezit was bij het drukken van de brochure of voor de beschikbaarheid van hotelaanbiedingen die niet op voorhand gereserveerd werden (bv. fietsen, garages,...). Extra's (gratis diensten, wifi, geschenken of souvenirs) door het hotel aangeboden en vermeld onder de rubriek 'voordelen' of bij de beschrijving van het hotel, kunnen na terugkeer NOOIT geëist worden, noch een schade- of compensatieclaim doen ontstaan. Ieder hotel/verhuurder heeft een huisreglement. Caractère kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen van het niet respecteren of het niet akkoord gaan van de klant met het reglement. Indien u de dag van aankomst vertraging oploopt, zodat u uw hotel niet kan bereiken vóór 18u00, dient u het hotel zelf te verwittigen.

• **Waarborgsom:** Het kan voorkomen dat u bij een accommodatie, dienstverstreker of verhuurder van materialen (zoals fietsen, watersportmateriaal,...), bij aankomst verplicht wordt een borgsom (garantie) af te geven. Doorgaans dient dit te gebeuren door middel van debitering van een creditcard, maar andere manieren zijn ook mogelijk, zoals het afgeven van een identiteitsbewijs, rijbewijs, of contant geld.

Na controle van uw accommodatie of de uitgeleende materialen op schade, wordt deze waarborg teruggegeven. Indien de garantie afgegeven werd met een creditcard, zal deze weer gecrediteerd worden. Indien de garantie in contanten is afgegeven, zal dit bedrag aan u teruggegeven worden. Dit alles na aftrek van de eventueel te betalen kosten voor schade.

• Bouwwerken:

Het kan voorkomen dat er in de omgeving van uw verblijf bouwactiviteiten plaatsvinden. Meestal gaat het dan om de aanleg van nieuwe wegen en gebouwen. Caractère kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de daden van derden waarmee wij geen contract hebben. Het spreekt voor zich dat wij u zullen informeren over de werken waarvan wij op de hoogte zijn.

• Reisdocumenten:

Caractère kan niet aansprakelijk worden gesteld voor aanbevolen routes en/of gps-coördinaten, te goeder trouw meegedeeld aan de reiziger. Wij bevelen de reiziger aan steeds een degelijke wegenkaart mee te nemen en zich al dan niet ter plaatse te vergewissen van de juistheid van de gegevens.

• Algemeen:

Caractère kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor de goede afloop van sportactiviteiten, excursies, toeristische manifestaties, e.a. die niet door Caractère in België gereserveerd werden.

• Vluchten:

Caractère kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele wijzigingen van dienstregelingen, reisroutes en/of transportmiddel. Hier zijn de algemene voorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen van toepassing waaruit volgt dat tijden, vermeld in het uurrooster of elders, niet gegarandeerd zijn en dat de reistijden en routing zonder voorafgaande kennisgeving gewijzigd kunnen worden. Daarbij is noch vervoerder, noch Caractère aansprakelijk voor het ontbreken van aansluiting met andere transportmiddelen.

• Aansprakelijkheid reiziger:

U dient uw accommodatie alsook uitgeleend materiaal steeds 'als een goed huisvader' en volgens bestemming te gebruiken en te onderhouden. U bent aansprakelijk voor alle verlies en/ of schade, tenzij deze schade en/of dit verlies niet uw schuld is of anderszins voor uw rekening komt.

16. Non-conformiteit tijdens de reis/Neerleggen van klachten:

a) Neerleggen van klachten op de bestemming: elke tekortkoming moet zo spoedig mogelijk ter plaatse meegedeeld worden aan de dienstverlener (bv. hotelier) of de vertegenwoordiger van de reisorganisator.. De klacht kan rechtstreeks gemeld worden aan de reisorganisator op het nummer 053/63 00 77, tijdens de kantooruren (van maandag tot en met vrijdag: 09u30 tot 18u00 en op zaterdag van 09u00 tot 12u30). Buiten de kantooruren kan de non-conformiteit gemeld worden via het noodnummer dat op de reisdocumenten vermeld wordt. Zo geeft u de reisorganisator de mogelijkheid om onmiddellijk te zoeken naar een oplossing voor uw probleem. Bij het indienen van een klacht dienen alle relevante bewijsstukken te worden voorgelegd (per mail op info@caractere.be). Enkel bewijskrachtig ingediende klachten komen in aanmerking. Het niet naleven van deze voorschriften kan een invloed hebben op de bepaling van uw eventuele schadevergoeding.

b) Indien de klacht enkel na de vakantie ingediend wordt, kunnen de feiten niet altijd vastgesteld worden en kan het recht tot compensatie vervallen.

Werd de gemelde klacht ter plaatse niet bevredigend opgelost of kon de reiziger onmogelijk ter plaatse een klacht formuleren, moet de reiziger uiterlijk één maand na het einde van reisovereenkomst bij de doorverkoper of anders bij de reisorganisator per aangetekend schrijven of tegen ontvangstbewijs een officiële klacht indienen.

c) Niet verkregen diensten: de terugbetaling van niet verkregen diensten kan alleen gebeuren na voorlegging van een attest van de betrokken dienstverlener waarin duidelijk vermeld staat welke diensten de reiziger niet heeft ontvangen en in aanmerking komen voor terugbetaling.

17. Bevoegdheid en keuze van woonplaats:

Voor geschillen die niet via de Geschillencommissie Reizen vzw opgelost kunnen worden, is alleen de rechtbank van Gent bevoegd.

18. Extra activiteiten:

Weersomstandigheden, technische redenen of



veiligheidsredenen kunnen de reisorganisator, de dienstverstreker of de vervoerder ertoe verplichten het voorziene programma te wijzigen. De reisorganisator behoudt zich het recht voor om de volgorde van de belevingscomponenten aan te passen. Deze wijzigingen kunnen in geen geval beschouwd worden als wijzigingen die slaan op een essentieel bestanddeel van het reiscontract en geven bijgevolg geen recht op een vergoeding.

Indien de activiteiten door omstandigheden buiten de wil van de reisorganisator om niet kunnen plaatsvinden zal voorzien worden in een alternatief programma (indien onmogelijk wordt overgegaan tot terugbetaling van de betreffende activiteit). De aansprakelijkheid van de reisorganisator is niet betrokken i.g.v. overmacht of van een gebeurtenis die hij zelfs met inachtneming van de grootste zorgvuldigheid niet kan voorzien of verhelpen of situaties zoals opgesomd in artikel 50 van de Wet van 21 november 2017.

Niet-gebruikte diensten/belevingscomponenten worden in geen geval terugbetaald bij niet-deelname. Deelnemers dienen in functie van het programma na te gaan of ze beschikken over de vereiste conditie en een goede gezondheid. Specifieke beperkingen of gezondheidsproblemen die een invloed kunnen hebben op de uitvoering van het programma moeten gemeld worden bij boeking. In overleg wordt bepaald of de reis van uw keuze geschikt is. Indien u nalaat ons te informeren, kunnen wij geenszins aansprakelijk gesteld worden indien de dienstverstreker ter plaatse de deelname weigert. Eventuele meerkosten zijn in dat geval voor eigen rekening.

Buitengewoon is een merknaam van Caractère NV.

19. Verzekering financieel onvermogen:

Bij financieel onvermogen van de reisorganisator en/of doorverkoper met wie u een reiscontract afsloot, kan u een beroep doen op het Garantiefonds Reizen. Dit kan u doen door u te wenden tot uw reisorganisator of doorverkoper of door rechtstreeks contact op te nemen met het Garantiefonds Reizen, Metrologielaan 8, B-1130 Brussel, tel. +32 (0)2 240 68 00, fax +32 (0)2 240 68 08. Vraag de garantievoorwaarden aan uw reisorganisator of doorverkoper. Daarin vindt u terug onder welke voorwaarden u, bij financieel onvermogen, terugbetaling kan vragen van de betaalde reissommen, of, wanneer de reis reeds aanvang heeft genomen, de verderzetting van de reis of de repatriëring kan vragen.

20. Bescherming persoonsgegevens (GDPR):

Caractère NV neemt uw privacy ter harte en treft dan ook alle passende maatregelen om uw privacy te beschermen overeenkomstig de Wet op de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer ten opzichte van de Verwerking van Persoonsgegevens en vanaf 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG"), in beide gevallen tezamen met alle wetgeving waarmee zij worden ingevoerd of aangevuld en eventuele andere toepasselijke wetgeving op het gebied van gegevensbescherming of privacy. NV Caractère verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig deze privacyverklaring. NV Caractère verzamelt en verwerkt de persoonsgegevens van klanten voor klanten- en reservatiebeheer (o.a. klantenadministratie, opvolgen van offerte-aanvragen/reservaties, facturatie, opvolgen van de solvabiliteit en het verzenden van marketing en gepersonaliseerde reclame). Persoonsgegevens worden verwerkt op basis van artikel 6.1. (a) (toestemming), (b) (noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst), (c) (noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke

verplichting), (f) (noodzakelijk voor de behartiging van onze gerechtvaardigde belang om te ondernemen) van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. In zoverre de verwerking van de persoonsgegevens plaatsvindt op basis van artikel 6.1. a) (toestemming), heeft de klant steeds het recht om de gegeven toestemming terug in te trekken.

Indien dit noodzakelijk is ter verwezenlijking van de vooropgestelde doeleinden, zullen de persoonsgegevens van de klant worden gedeeld met andere vennootschappen van de groep binnen de Europese Economische Ruimte die rechtstreeks of onrechtstreeks met NV Caractère verbonden zijn of met enige andere partner van NV Caractère; zijnde hotels, luchtvaartmaatschappijen, verhuurfirma's van auto's, ferry's, serviceproviders ter plaatse...

NV Caractère garandeert dat deze ontvangers de nodige technische en organisatorische maatregelen zullen nemen ter bescherming van de persoonsgegevens. Verder zal NV Caractère uw gegevens niet aan andere derden verstrekken zonder uw voorafgaande toestemming tenzij NV Caractère daartoe gehouden is op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak.